



**INFORME DE RESULTADOS DE LA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS**

Año 2013

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, EVALUACIÓN Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL

Universidad Internacional de Andalucía

Febrero, 2014

Contenido

1. Introducción.....	3
2. La participación en la encuesta.....	3
3. Resultados de la encuesta de satisfacción del PAS	6
3.1. Sobre el puesto de trabajo.....	6
3.2. Sobre el responsable directo.....	8
3.3. Sobre el entorno laboral.....	9
3.4. Sobre comunicación y coordinación	10
3.5. Sobre espacios y recursos.....	11
3.6. Sobre formación.....	12
3.7. Sobre la implicación en la mejora	14
3.8. Sobre la motivación.....	15
3.9. Sobre la Universidad	16
3.10. Sobre el liderazgo.....	17
4. Apartados destacados de la encuesta.....	19
5. Evolución de los resultados de la encuesta.....	20
6. Propuestas de mejora	21

1. *Introducción*

Presentamos en este informe los resultados de la encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios (PAS) de la Universidad Internacional de Andalucía correspondiente al año 2013.

Siguiendo el procedimiento habitual se presentan los datos globales de las personas encuestadas y se analizan detalladamente cada uno de los diez bloques de preguntas que componen la encuesta. En cada uno de ellos se presenta el resultado global y se resaltan las diferencias tanto entre los grupos de antigüedad en que se ha dividido al personal, como entre las distintas Sedes y respecto a las diferencias por género. Al final de este análisis pormenorizado se presenta una tabla comparativa, con los resultados por bloques, de los valores obtenidos en los años 2009- 2013. Además, se realizará un análisis de las propuestas de mejora recogidas en el informe del año anterior y se proponen nuevas acciones de mejora para el año 2014.

En el anexo 1 se ofrecen los datos globales y desglosados por sedes, tramos de antigüedad y sexo.

El cuestionario utilizado, diseñado por el Área de Planificación y Calidad y analizado conjuntamente con la Gerencia, consta de diez apartados referidos al puesto de trabajo; al responsable directo; al entorno laboral; a la comunicación y coordinación; a los espacios y recursos; a la formación; a la implicación en la mejora; a la motivación; a la Universidad; y al liderazgo.

Antes de los apartados anteriormente citados se ha preguntado sobre algunos datos del perfil de los encuestados, como el tipo de personal, la sede donde realiza su trabajo, el tiempo que lleva en la universidad, y el sexo.

La encuesta fue realizada de forma electrónica durante el mes de noviembre de 2013.

2. *La participación en la encuesta*

El personal de administración y servicios encuestado asciende a 139 personas, de los que han contestado a la encuesta 94, es decir un 67,93%, frente al 75,52% del año pasado, habiendo sufrido un retroceso de casi ocho puntos.

A continuación ofrecemos el % de participación sede por sede. El análisis de la participación por Sedes refleja una participación, siempre menor que el año anterior, muy alta en todas las sedes, especialmente en Málaga y en Sevilla. En La Rábida, aunque la participación es también muy alta, se ha producido un retroceso de más de 15 puntos. En Baeza la bajada es también importante, de más de 8 puntos.

Tabla 1: Participación por Sede

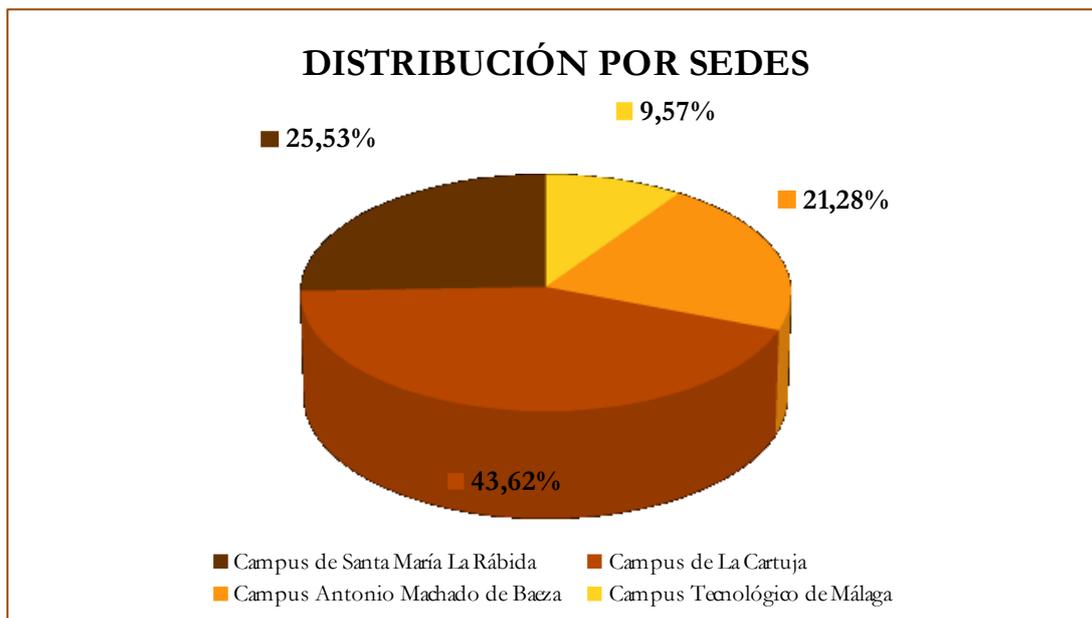
SEDE	SEVILLA	LA RÁBIDA	BAEZA	MÁLAGA
Participación	71,93%	61,54%	64,52%	75,00%

La distribución de las repuestas según la situación laboral refleja que de las 94 personas que han respondido al cuestionario, 60 son funcionarios de carrera, 11 interinos, 16 contratados laborales fijos, 7 contratados laborales temporales y ningún eventual.

Tabla 2: Tipo de personal

PERSONAL	Nº
Funcionario de carrera	60
Funcionario interino	11
Contratado laboral fijo	16
Contratado laboral temporal	7
Eventual	0

Con respecto a la distribución de las respuestas por sedes, el gráfico muestra el % de respuesta en cada una de ellas respecto al global de la universidad.



En relación con la antigüedad, de todas las respuestas obtenidas ninguna corresponde al personal que lleva menos de 2 años en la organización, 34 entre los que llevan entre 2 y 8 años, y 60 del personal que lleva más de 8 años en la misma. Esto nos demuestra que la gran mayoría de las personas que han respondido conocen suficientemente la organización. Para la encuesta del año próximo tenemos que cambiar los tramos de edad puesto que al no existir renovación de plantilla, ya no queda personal con menos de 2 años de antigüedad.

Tabla 3: Tiempo trabajando en la UNIA

TIEMPO	PERSONAS
Menos de 2 años	0
Entre 2 y 8 años	34
Más de 8 años	60

Respecto a la distribución por sexo, es importante resaltar que 34 respuestas pertenecen a hombres frente a las 60 que pertenecen a mujeres. Esta proporción es la misma que la del año anterior, dato coherente que refleja la distribución total por sexo del PAS de la universidad.

Tabla 4: Distribución por sexo

SEXO	PERSONAS
Masculino	34
Femenino	60

3. Resultados de la encuesta de satisfacción del PAS

A continuación se analizan los resultados detallados por cada uno de los bloques de preguntas.

3.1. Sobre el puesto de trabajo

En el primer bloque de preguntas, relacionadas con el puesto de trabajo, la valoración ha sufrido un retroceso respecto a años anteriores, pasando del 3,87 del 2012 al 3,67 del 2013. Los ítems mejor valorados, al igual que ocurría en la encuesta del año anterior, son los relativos al conocimiento de la misión y los objetivos del área a la que se pertenece (4,45) y la valoración del trabajo propio y de lo que se aporta al área (4,10), no solo por la media que alcanzan sino porque tienen más del 84% de las respuestas entre los valores 4 y 5.

En el extremo contrario tenemos la pregunta relativa a la participación en las decisiones tomadas en las áreas de trabajo (3,21), la que hace referencia a que las tareas realizadas se correspondan con mis funciones (3,40) y la que pregunta sobre el reparto de las cargas de trabajo (3,41), que son las peores valoradas del bloque, al igual que el año anterior, aunque la situación ha sufrido un pequeño retroceso no solo en la media sino también en el grupo de respuestas que se agrupan en los valores 1 y 2.

Si realizamos este análisis por grupo de edad en la institución no nos encontramos diferencias sustanciales respecto a la media global; el grupo de los que tienen más de ocho años de antigüedad es ligeramente superior (3,69) a la del grupo comprendido entre dos y ocho años de antigüedad en la organización (3,62). En ambos grupos la pregunta relativa al conocimiento de la misión y los objetivos de mi área es la mejor valorada, especialmente en el grupo de más de 8 años puesto que no solo tiene una media de 4,52 sino que además más del 91% de las respuestas se encuadran entre los valores 4 y 5. En ambos grupos la pregunta menos valorada sigue siendo la relativa a la participación en las decisiones que se toman en el área.

Respecto al análisis por género, observamos que aunque no existen diferencias sustanciales entre las valoraciones de los hombres y de las mujeres respecto a la media obtenida, 3,65 y 3,67 respectivamente, si parece más positiva la respuesta dada por los hombres, a pesar de que la media del bloque es ligeramente inferior. Las preguntas relativas al conocimiento de la misión y los objetivos, a la autonomía para desempeñar el trabajo y a la valoración de tu trabajo y la aportación a su área tienen un % altísimo de respuestas en los valores 4 y 5, llegando a alcanzar en el caso de la primera pregunta el 97% de las mismas. En ambos casos coinciden la pregunta sobre la misión y los objetivos del área como la más positiva y la correspondiente a la participación en las decisiones del área como la menos positiva.

En cuanto al análisis por Sedes, existen diferencias sustanciales entre las cuatro sedes pues el bloque se mueve entre la media más positiva de la sede de Baeza, con un 4,07 y la menos positiva, con un 3,28 de la sede de La Rábida, pasando por el 3,79 de la sede de Málaga y el 3,66 de Sevilla. En Baeza, no solo destacamos la positiva media obtenida sino el hecho de que seis de las nueve preguntas que componen el bloque tienen más del 80% de las respuestas en los valores 4 y 5. En el extremo opuesto tenemos la sede de La Rábida, donde no solo la media se ha quedado en un 3,28 sino que además cuatro de las nueve preguntas

del bloque tienen más del 30% de las respuestas entre los valores 1 y 2, llegando a más del 43% en las relativas a la participación en la toma de decisión de mi área y a la posibilidad de hacer propuestas de mejora para el funcionamiento de la misma. En todas las sedes la pregunta mejor valorada es la del conocimiento de la misión y de los objetivos del área, mientras las peores valoradas se corresponden con la participación en las decisiones del área, la correspondencia entre tareas y funciones, y al reparto de las cargas de trabajo.

Tabla 5. Sobre el puesto de trabajo

	NS/NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Conozco la misión y los objetivos de mi área	2	0	1	10	28	53	4.45	0.73	1.09	88.04
El trabajo en mi área está bien organizado	2	5	5	22	41	19	3.70	1.03	10.87	65.22
Mis funciones y responsabilidades están bien definidas	2	8	5	25	36	18	3.55	1.13	14.13	58.70
En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	4	6	10	33	23	18	3.41	1.12	17.78	45.56
Las tareas que realizo se corresponden con mis funciones	3	10	8	24	34	15	3.40	1.18	19.78	53.85
Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo	2	5	8	22	28	29	3.74	1.15	14.13	61.96
Participo en las decisiones que se toman en mi área	2	12	14	25	25	16	3.21	1.26	28.26	44.57
Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora relativas al funcionamiento de mi área	2	11	8	21	32	20	3.46	1.25	20.65	56.52
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	6	2	0	12	47	27	4.10	0.80	2.27	84.09
	Media global			3.67		Varianza global			1.15	

3.2. Sobre el responsable directo

En este bloque de seis preguntas vamos a analizar la opinión del personal de administración y servicios respecto a su responsable directo; se valoran desde los conocimientos técnicos hasta la comunicación con el personal, pasando por la delegación de funciones.

El bloque ha obtenido una media de 3,73 frente al 3,87 de año anterior., y al igual que viene ocurriendo en los dos últimos años las preguntas mejor valoradas son las relativas a los conocimientos técnicos de los responsables (4,10), la eficacia de éstos para resolver los problemas (3,78) y la comunicación fluida con su personal (3,72), aunque todas han sufrido un ligero retroceso.

Respecto al análisis de los datos por tramos de edad, no encontramos diferencias sustanciales entre los grupos de más de 8 años, que valoran este bloque con un 3,65, y los que tienen entre 2 y 8 años de antigüedad, donde la media alcanza el 3,87. Los dos grupos coinciden en puntuar con la media más alta la pregunta relativa a los conocimientos técnicos de los responsables, al igual que la pregunta relativa a la delegación de funciones del responsable es la menos valoradas en ambos grupos.

Respecto al análisis de género, existen diferencias entre los hombres y las mujeres, los primeros han valorado este bloque de preguntas con un 3,57, mientras las mujeres lo han hecho más positivamente, con un 3,82. Coinciden en la pregunta mejor valorada, que es la correspondiente a los conocimientos técnicos del responsable, pero no así en la menos valorada puesto que los hombres consideran como menos positiva el ítem referente a la participación del personal en la toma de decisiones, las mujeres consideran menos valorado el referente a la delegación de funciones del responsable.

En cuanto a las respuestas por Sedes, las medias del bloque se mueven entre el 4,01 de la sede de Sevilla y el 3,10 de La Rábida, pasando por el 3,94 de la de Málaga y el 3,80 de Baeza. Como muy positivo el caso de Sevilla donde además de su alta media destacamos que cinco de las seis preguntas del apartado el % de respuestas entre los valores 4 y 5 es altísimo, superando el 70% en el caso más desfavorable. En el extremo opuesto tenemos la sede de La Rábida donde no solo la media es baja sino que además cuatro de los seis ítems tienen más del 34% de respuestas entre los valores 1 y 2, incluso en el relativo a la comunicación ente el responsable y el personal alcanza casi el 41%.

Tabla 6. Sobre el responsable directo

	NS/NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
El/la responsable demuestra conocimientos técnicos adecuados a sus funciones	5	2	7	11	29	40	4.10	1.04	10.11	77.53
El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz	5	5	8	15	35	26	3.78	1.13	14.61	68.54

El/la responsable delega eficazmente funciones de responsabilidad	4	10	8	24	22	26	3.51	1.29	20.00	53.33
El/la responsable toma decisiones con la participación del personal del área	4	8	9	18	27	28	3.64	1.26	18.89	61.11
Entre el/la responsable y el personal existe una comunicación fluida	6	8	7	16	28	29	3.72	1.25	17.05	64.77
El/la responsable me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	4	5	12	19	28	26	3.64	1.19	18.89	60.00
	Media global		3.73		Varianza global		1.21			

3.3. Sobre el entorno laboral

Este bloque, que contiene preguntas relativas al ambiente laboral, tras sufrir el año pasado un pequeño repunte, ha vuelto a valores anteriores a 2012, quedándose en un 3,77 de media tras alcanzar en 2012 el 3,95.

La pregunta mejor valorada sigue siendo la relativa a la relación con los compañeros, que alcanza un 4,12 y con más del 83% de las respuestas entre los valores 4 y 5. Las cifras más bajas las alcanzan las preguntas relativas a la práctica del trabajo en equipo (3,59) y a la facilidad de expresión de las opiniones en el lugar de trabajo (3,61).

En el análisis por tramos de edad, nos encontramos que el personal de entre 2 y 8 años de antigüedad valora más positivamente este bloque de preguntas, con un 3,80 de media, que el de los de más de 8 años de antigüedad, con un 3,76. En ambos casos la pregunta mejor valorada es la relativa a la relación con los compañeros.

En el análisis por género apenas existen diferencias aunque las mujeres valoran un poco más positivamente este bloque, un 3,79 de media frente al 3,74 de los hombres. Destacable es la puntuación de ambos sexos en lo referente a la relación con los compañeros, siendo muy positiva en ambos casos pero donde los hombres han referenciado sus respuestas en un 94% en los valores 4 y 5.

Respecto a las respuestas por Sedes, y al igual que año anterior, existe una gran diferencia entre las cuatro sedes. La respuesta más positiva sigue siendo la de la sede de Málaga, con un 4,44 de media y con las cinco preguntas que componen el bloque por encima del cuatro y un % muy alto de respuestas en los valores 4 y 5. La pregunta mejor puntuada son las correspondientes a la relación con los compañeros.

La siguiente respuesta más positiva corresponde a la sede de Baeza, con un 4,12 y donde cuatro de los cinco ítems tienen más del 78% de las respuestas entre los valores 4 y 5. Las preguntas más valoradas son la relativa a la relación con los compañeros y la referida a la pertenencia a un proyecto colectivo.

La sede de Sevilla adjudica a este bloque una media de 3,71 y donde la pregunta mejor valorada sigue siendo la referida a la relación con los compañeros.

La sede de la Rábida, con tan solo un 3,31 de media, ha sufrido un claro retroceso en este bloque respecto al año anterior donde alcanzó un 4,09. Dejando a un lado el ítem referido a la relación con los compañeros, positivo con un 4,09, los cuatro ítem restantes están muy mal valorados, especialmente destacable es el caso de la pregunta relativa a la facilidad para expresar las opiniones en el lugar de trabajo, que se queda con un 2,91 de media.

Tabla 7. Sobre el entorno laboral

	NS/NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena	2	1	3	11	40	37	4.18	0.85	4.35	83.70
El trabajo en equipo es una práctica habitual	3	6	12	20	28	25	3.59	1.20	19.78	58.24
Me siento parte de un proyecto colectivo	3	8	10	13	31	29	3.69	1.26	19.78	65.93
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	5	9	6	18	34	22	3.61	1.21	16.85	62.92
Se vela por la no existencia de prácticas o conductas discriminatorias o excluyentes	6	8	5	13	34	28	3.78	1.21	14.77	70.45
	Media global		3.77			Varianza global			1.18	

3.4. Sobre comunicación y coordinación

Este bloque, relativo a la comunicación interna y a la coordinación entre las áreas, ha sufrido un pequeño retroceso respecto al año anterior, pasando del 3,70 al 3,52. Lo que no ha sufrido ningún cambio es que el hecho de que la pregunta mejor valorada es la relativa a la comunicación con el responsable directo aunque también ha sufrido un claro descenso y donde ya el % de respuestas entre los valores 4 y 5 ya no es tan importante. En el extremo opuesto sigue encontrándose la pregunta relativa a la coordinación de las áreas de la Universidad con un 3,09 de media.

En el análisis por edad, no existe ninguna diferencia entre los dos grupos que estamos estudiando ni de estos respecto a la media general.

Respecto al análisis de género, la valoración realizada por las mujeres a este bloque es mayor, con un 3,57 frente al 3,43 de los hombres. En ambos casos la pregunta mejor valorada es la relativa a la comunicación con sus responsables directos, destacando en el caso de los hombres que más del 72% de las respuestas están entre los valores 4y 5. Frente a esta

pregunta la menos valorada es la relativa la coordinación entre las áreas que es la menos valorada en los dos casos pero mucho menos positiva en el caso de los hombres.

En el análisis por sedes, nos movemos entre la media de Baeza (3,75), Sevilla (3,63), Málaga (3,56), y La Rábida (3,13). Tenemos que destacar las valoraciones poco positivas realizadas en la Sede de La Rábida donde, además de la media obtenida, cuatro de los cinco ítems que componen el bloque tienen % de respuestas en los valores 1 y 2 que superan con mucho el 30%. En las cuatro sedes la pregunta mejor valorada es la referida a la facilidad para comunicarnos con el responsable directo. Las menos valoradas son, en las sedes de Rábida y Baeza, la referida a la información y comunicación interna en el área, mientras en Málaga y Sevilla la dedicada a la coordinación entre áreas de la universidad.

Tabla 8. Sobre comunicación y coordinación

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
La información y comunicación interna dentro del área es adecuada	4	3	14	27	31	15	3.46	1.05	18.89	51.11
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	3	5	7	16	27	36	3.90	1.17	13.19	69.23
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo	4	4	10	23	33	20	3.61	1.08	15.56	58.89
Conozco los servicios que prestan otras áreas de la universidad	3	2	9	34	29	17	3.55	0.98	12.09	50.55
Existe una adecuada coordinación con otras áreas de la universidad	4	10	12	35	26	7	3.09	1.08	24.44	36.67
	Media global		3.52			Varianza global			1.10	

3.5. Sobre espacios y recursos

Este bloque de preguntas relativas a los espacios y recursos de los que dispone el personal ha vuelto a experimentar un retroceso, quedando este año con una media de 3,80 frente al 3,96 del año anterior., a lo que añadimos que de tener el año pasado todas las preguntas un % de respuestas entre los valores 4 y 5 superior al 70, este año tan solo la relativa a si se cuenta con espacio suficiente para realizar el trabajo está por encima de ese porcentaje. De nuevo es la pregunta relativa a las condiciones ambientales la menos valorada.

En cuanto a las respuestas por tramos de antigüedad, destacamos la respuesta más positiva del personal comprendido entre el tramo de entre 2 y 8 años de antigüedad, con un 3,87 de

media y la pregunta relativa al espacio físico con un 4 y casi el 80% de las respuestas entre los valores 4 y 5. Respecto al grupo de más de 8 años de antigüedad, con un 3,78, destacamos la pregunta relativa al espacio físico, con un 3,89 y más del 70% entre los valores 4 y 5.

Respecto al análisis por género, destacar la valoración más positiva de las mujeres (3,82) respecto a los hombres (3,76). Curioso destacar que mientras la pregunta más positiva para las mujeres es la que valora la adaptación de las aplicaciones informáticas al puesto de trabajo, ésta misma es la menos valorada por el colectivo hombre.

En el análisis de las sedes, mientras la sede de Baeza se ha superado la media del año pasado con un 4.51 y todas las preguntas muy por encima del cuatro y un altísimo % de respuestas en los niveles 4 y 5, la sede de Sevilla continúa siendo la que menos valora este bloque de preguntas quedándose con un 3,41. La Rábida también ha sufrido un retroceso en su media (3,98) si bien tres de las cuatro preguntas que componen el bloque tienen más del 72% entre los valores 4 y 5. La sede de Málaga es la que ha sufrido mayor retroceso quedándose con un 3,52 frente al 4,11 del año anterior. Destacable en esta sede es la valoración muy negativa otorgada a las condiciones ambientales del puesto de trabajo.

Tabla 9. Sobre espacios y recursos

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Cuento con espacio físico suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente	3	8	4	11	31	37	3.93	1.22	13.19	74.73
Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc) de mi puesto son buenas	3	11	6	20	23	31	3.63	1.33	18.68	59.34
Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo	3	3	5	21	37	25	3.84	1.00	8.79	68.13
Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto	3	3	8	20	33	27	3.80	1.06	12.09	65.93
	Media global		3.80			Varianza global			1.17	

3.6. Sobre formación

Este bloque de preguntas relativas a la formación, con una media de 3,36, ha permanecido igual que el año anterior. Destacamos como más positiva, y al igual que año anterior, la respuesta a la pregunta sobre si el trabajo permite una formación continua (3,62), mientras la menos positiva es la referente a si la formación nos facilita la promoción profesional

Respecto al análisis por tramos de antigüedad, el grupo del personal entre los 2 y 8 años de antigüedad es más positivo (3,29) que el que lleva más de ocho años en la institución (3,48). En los dos casos la pregunta más valorada es la dedicada a si el trabajo permite una formación continua, mientras que no coinciden en la pregunta menos valorada pues en el caso de los de más de ocho años de antigüedad es la referida a la adecuación de la formación al puesto de trabajo mientras los que llevan entre 2 y 8 años en la universidad valoran menos positivamente la dedicada a si la formación facilita los conocimientos necesarios para la promoción profesional.

En cuanto al análisis de género, destacar la que existe una gran diferencia entre los dos grupos, siendo mucho más positiva la respuesta de las mujeres (3,55) frente a los hombres (3), donde no solo la media es baja sino que además tres de las cinco preguntas tienen más del 32% entre los valores 1 y 2. Tampoco coinciden en las preguntas más y menos valoradas.

Respecto al análisis por sedes, y tal como ocurrió el año anterior mientras en Baeza (3,89) Málaga (3,73) y La Rábida (3,40) superan la media global, la media de la sede de Sevilla se queda en un 2.98, donde hay que destacar la pregunta referente a si la formación me facilita los conocimientos para la promoción profesional por muy poco valorada.

Tabla 10. Sobre formación

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Mi trabajo me permite una formación continua	5	7	8	19	33	22	3.62	1.18	16.85	61.80
La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo	3	15	8	29	28	11	3.13	1.23	25.27	42.86
Cuando es necesario la UNIA me facilita la participación en actividades formativas	6	10	9	14	33	22	3.55	1.28	21.59	62.50
La formación recibida para implantar nuevas aplicaciones, procedimientos, etc., es adecuada	5	8	8	29	30	14	3.38	1.13	17.98	49.44
La formación que imparte la UNIA facilita los conocimientos necesarios para la promoción profesional	10	13	10	26	26	9	3.10	1.21	27.38	41.67
	Media global			3.36	Varianza global			1.22		

3.7. Sobre la implicación en la mejora

Este bloque de preguntas relativas a la implicación del personal en la mejora ha sufrido un retroceso desde el año anterior, del 3,59 ha pasado al 3,44 del año actual. Igualmente las preguntas relativas a la participación y la toma de decisiones de los objetivos de la UNIA (2,62) y sobre la consulta sobre las iniciativas de mejora (3,1) siguen estando muy bajas. Como ítems más positivos destacamos los relativos a sobre si en su área es prioritaria la mejora y sobre la identificación diaria de aspectos susceptibles de mejora.

En cuanto al análisis por tramos de antigüedad, aunque es más positiva la respuesta de los pertenecientes al grupo de entre 2 y 8 años (3,52) frente al 3,40 de los de más de 8 años de antigüedad, en general siguen el criterio global en relación a los ítems mejor y peor valorados, aunque podríamos señalar la media de 4,03 en el grupo de antigüedad de entre 2 y 8 años en la pregunta relativa a si entre los objetivos del área es prioritario la mejora de la calidad del servicio.

En el análisis de género, y aunque la respuesta femenina es más positiva, no encontramos diferencias significativas en las preguntas más o menos valoradas.

En cuanto a las sedes, las valoraciones más positivas se encuentran en la sede de Baeza (3,66), seguida de Málaga (3,52), mientras ya en Sevilla la media se queda en un 3,46 y en la Rábida en un 3,17. Destacamos en todas ellas como la pregunta más positiva la referida a si entre los objetivos del área es prioritario el de la mejora de la calidad del servicio, mientras la peor valorada es la de la participación en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la Unia. Muy llamativo es el caso de La Rábida donde 4 de las siete preguntas del bloque tienen más del 36% de las respuestas en valores 1 y 2.

Tabla 11. Sobre la implicación en la mejora

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Entre los objetivos del área es prioritario el de la mejora de la calidad del servicio	6	1	4	19	40	24	3.93	0.88	5.68	72.73
El responsable del área pone en marcha iniciativas de mejora	8	2	15	18	36	15	3.55	1.04	19.77	59.30
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora	5	3	4	19	47	16	3.78	0.91	7.87	70.79
Soy consultado sobre las iniciativas para la mejora	5	12	15	25	26	11	3.10	1.22	30.34	41.57
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área	7	5	6	26	31	19	3.61	1.08	12.64	57.47
En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar	5	7	12	19	34	17	3.47	1.17	21.35	57.30

mi área										
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	9	20	20	21	20	4	2.62	1.21	47.06	28.24
	Media global		3.44		Varianza global			1.15		

3.8. Sobre la motivación

Este bloque de preguntas sobre la motivación, las condiciones laborales, el orgullo de pertenencia, etc. ha alcanzado un 3,38 de media, frente al 3,48 del año anterior. Seguimos destacando como respuestas más positivas las correspondientes al orgullo de pertenencia a la institución (4,06) y con más del 75% de las respuestas en los tramos 4 y 5. Igualmente las preguntas menos positivas son las relativas a las oportunidades que la UNIA me proporciona para avanzar en mi carrera profesional (2,86) y donde más del 33% de las respuestas se encuentran entre los valores 1 y 2, a las condiciones laborales (3,04), y la relativa a la obtención de algún reconocimiento por parte de los responsables (3,14).

Respecto a la valoración por grupo de antigüedad destacamos la valoración más positiva del bloque del grupo comprendido entre los 2 y 8 años (3,48) frente al 3,32 de los de más de 8 años, que además han dejado tres de las ocho preguntas del bloque con un % de respuestas en los valores 1 y 2.

Respecto a las diferencias entre hombres y mujeres, destacar la mejor valoración realizada a este bloque por las mujeres, 3,48 frente al 3,20 de los hombres, los que además también ha valorado muy negativamente no solo las oportunidades de avance en la carrera profesional sino además las condiciones laborales, que se queda con un 2,48 y con más del 45% de las respuestas entre los valores 1 y 2, frente al 3,07 de media en este ítem en el grupo de las mujeres.

En cuanto a las sedes, y siguiendo la misma tendencia de años anteriores, la valoración más positiva corresponde a la sede de Baeza (3,85), y donde la pregunta relativa al orgullo de pertenencia destaca con un 4,85 de media y el 100% de las preguntas entre los valores 4 y 5. La sede de La Rábida, con un 3,45 de media sigue la tendencia general. A continuación la sede de Málaga no solo tiene un 3,18 de media sino que además ya cuatro de las ocho preguntas del bloque tienen un alto % de respuestas entre 1 y 2. Por último, la sede de Sevilla es la que ofrece la media más baja de las sedes en este bloque, quedándose en un 3.15.

Tabla 12. Sobre la motivación

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Estoy motivado/a para realizar mi trabajo	3	7	8	14	40	22	3.68	1.16	16.48	68.13
Cuando realizo bien mi trabajo obtengo un reconocimiento adecuado por parte de mis responsables	6	11	18	19	28	12	3.14	1.24	32.95	45.45
Cuando el trabajo no está bien hecho recibo críticas por parte de mis responsables	11	4	6	28	33	12	3.52	0.99	12.05	54.22
La universidad me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional	7	17	13	28	23	6	2.86	1.21	34.48	33.33
En general las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones....) son adecuadas	5	8	21	27	25	8	3.04	1.11	32.58	37.08
Me siento orgulloso de pertenecer a esta Institución	4	5	7	10	24	44	4.06	1.19	13.33	75.56
Mi trabajo en la UNIA me proporciona prestigio social ante la comunidad	9	9	11	25	24	16	3.32	1.22	23.53	47.06
Estoy satisfecho con las ayudas de Acción Social	10	8	8	24	30	14	3.40	1.16	19.05	52.38
Media global				3.38			Varianza global			1.22

3.9. Sobre la Universidad

La valoración de este bloque de preguntas ha vuelto a sufrir un retroceso en su valoración respecto al año 2012, cuando sufrió una leve mejoría. Se ha quedado con un 3.53 de media. Al igual que en años anteriores, destacamos la pregunta correspondiente al conocimiento de los valores, misión y política global de la UNIA (4,09), y que además tiene el 73,63% de las respuestas encuadradas entre los valores 4 y 5.

En el análisis por tramos de antigüedad, destacar la valoración más positivas del personal encuadrado entre los 2 y 8 años (3,70), respecto a los que llevan más de 8 años en la institución (3,44).

En cuanto al análisis por género, destacar la valoración menos positiva de los hombres, un 3,33 frente al 3,65 de las mujeres. En el grupo de los hombres además dos de las cuatro preguntas no alcanzan el tres de media, en concreto las referentes a la consideración social de la unia y la adaptación a los cambios.

Al igual que ocurría el año pasado, tenemos que destacar la gran disparidad de puntuación respecto a este bloque de preguntas, frente al 4,40 de media obtenido en la sede de Baeza y donde además todas las preguntas tienen más del 80% en las puntuaciones 4 y 5. En el otro extremo está la sede de Málaga que ha pasado del 3,67 del año anterior a tan solo el 2,92. La sede de La Rábida obtiene una media de 3,61 y la de Sevilla un 3,19.

Tabla 13. Sobre la Universidad

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Conozco los valores, misión y política global de la Universidad	3	1	4	19	29	38	4.09	0.95	5.49	73.63
La UNIA cumple una función social relevante	4	9	5	25	30	21	3.54	1.19	15.56	56.67
La UNIA está bien considerada y es reconocida socialmente	5	9	14	30	18	18	3.25	1.23	25.84	40.45
La UNIA se adapta eficazmente a todo tipo de cambios	5	9	14	30	19	17	3.24	1.22	25.84	40.45
	Media global		3.53			Varianza global			1.20	

3.10. Sobre el liderazgo

Este bloque de preguntas destinado a conocer las relaciones del personal con los líderes de la universidad sigue siendo el menos valorado de toda la encuesta y además ha sufrido un retroceso respecto al año pasado, quedando en un 2.67 de media y donde ninguna de las preguntas llega al tres y donde además todas tienen más del 31% de las respuestas entre los valores 1 y 2, llegando a ser un 53,93% en la pregunta menos valorada del bloque, que es la destinada a la convocatoria de reuniones periódicas destinadas a informar de la planificación y resultados del trabajo. La pregunta mejor valorada es la dedicada a conocer si la comunicación entre el personal es fluida y correcta (2,82).

Respecto a las valoraciones por tramos de antigüedad, sea aprecia una valoración más positiva de los encuadrados entre los 2 y 8 años de antigüedad, 2,79, frente a los de más de ocho años de permanencia en la institución (2,60). En el primer grupo además tan solo 3 de las cinco preguntas del bloque podríamos decir que tienen un % alto de preguntas entre los valores 1 y 2.

Respecto al análisis por género, existen una gran diferencia entre la opinión de hombres y mujeres; los primeros son menos positivos, quedando su media del bloque de preguntas en un 2,59 y donde todas las preguntas tienen más del 40% en los valores 1 y 2. Las mujeres, mucho más positivas, otorgan al bloque un 2,71 y tan solo tres de sus cinco preguntas tienen un gran nº de respuestas en los valores 1 y 2.

En cuanto a la diferencia por sedes destacar las valoraciones más positivas sobre los líderes

de la sede de Baeza (3,35), y donde solo la pregunta relativa a las reuniones periódicas está por debajo de 3. En Málaga (2,84) cuatro de las cinco preguntas están por debajo del tres y con un altísimo % de respuestas en los valores inferiores. La pregunta relativa a las relaciones correctas y fluidas con los responsables es la que alcanza el tres de media. En Sevilla, con un 2.45, todas las preguntas tienen más del 41% entre los valores 1 y 2. Y en La Rábida, que ha pasado del 3,19 al 2,40, la pregunta mejor valorada, referida a la atención a las sugerencias del personal, se ha quedado en un 2,65 de media.

Tabla 14. Sobre el liderazgo

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Existen relaciones fluidas y de coordinación entre los responsables máximos de la universidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales	14	13	14	32	17	4	2.81	1.10	33.75	26.25
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	9	16	11	33	22	3	2.82	1.12	31.76	29.41
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	5	23	25	26	12	3	2.40	1.11	53.93	16.85
Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal a los responsables máximos son adecuadas	9	20	19	25	17	4	2.60	1.18	45.88	24.71
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	10	14	23	26	15	6	2.71	1.15	44.05	25.00
	Media global		2.67			Varianza global			1.14	

4. *Apartados destacados de la encuesta*

Se exponen en este apartado por una parte, los aspectos puntuales que han recibido una valoración más positiva, y por otra, los que han recibido una valoración más negativa.

Respuestas más positivas (valores medios)	
Conozco la misión y los objetivos de mi área	4.45
La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena	4.18
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	4.10
El/la responsable demuestra conocimientos técnicos adecuados a sus funciones	4.10
Conozco los valores, misión y política global de la Universidad	4.09
Me siento orgulloso de pertenecer a esta Institución	4.06
Cuento con espacio físico suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente	3.93
Entre los objetivos del área es prioritario el de la mejora de la calidad del servicio	3.93
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	3.90
Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo	3.84
Respuestas más negativas (valores medios)	
La Universidad me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional	2.86
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	2.82
Existen relaciones fluidas y de coordinación entre los responsables máximos de la universidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales	2.81
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	2.71
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	2.62
Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal los responsables máximos son adecuadas	2.60
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	2.40

5. Evolución de los resultados de la encuesta

Se presenta en este apartado la comparativa global entre los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del PAS desde el año 2009 al 2013.

Este año de los diez apartados de la encuesta tan solo el relativo a la formación ha permanecido prácticamente estable, mientras que los nueve restantes han experimentado un retroceso. Los mejores resultados lo han alcanzado los dedicados a los espacios y recursos, al entorno laboral, al responsable directo y al puesto de trabajo. Los menos valorados son los dedicados a las relaciones con los líderes y a la formación.

Tabla 15. Evolución de los resultados de la encuesta

	Media 2013	Media 2012	Media 2011	Media 2010	Media 2009
SOBRE TU PUESTO DE TRABAJO	3.67	3,87	3,80	3,76	3,69
SOBRE TU RESPONSABLE DIRECTO	3.73	3,86	3,89	3,75	3,94
SOBRE TU ENTORNO LABORAL	3.77	3,95	3,87	3,78	3,92
SOBRE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	3.52	3,70	3,62	3,46	3,59
SOBRE ESPACIOS Y RECURSOS	3.80	3,96	4,15	3,90	3,94
SOBRE FORMACION	3.36	3,35	3,67	3,23	3,71
SOBRE LA IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	3.44	3,59	3,60	3,45	3,62
SOBRE TU MOTIVACION	3.38	3,48	3,66	3,48	3,75
SOBRE LA UNIVERSIDAD	3.53	3,69	3,57	3,43	3,50
SOBRE EL LIDERAZGO	2.67	2,95	2,82	2,69	2,90

6. *Propuestas de mejora*

Las propuestas de mejora planteadas en el informe del año 2012 siguen teniendo, en general, vigencia y es necesario seguir actuando en las direcciones marcadas. A continuación se analiza la situación de cada una de ellas.

- **Fomentar las reuniones por áreas de trabajo para la organización del trabajo y para involucrar al personal en la toma de decisiones del área.** No se ha conseguido avanzar en el aspecto de la comunicación dentro de las áreas para la organización del trabajo. Las direcciones y jefaturas de área deberían hacer hincapié en este aspecto de la comunicación.
- **Propiciar el trabajo en equipo y mejorar los mecanismos de comunicación interna dentro de las áreas.** Al igual que en la acción de mejora anterior, no se ha conseguido ningún avance significativo. *Se propone establecer un mecanismo de reuniones de las áreas coordinado con la Gerencia de la universidad.*
- **Establecer mecanismos de coordinación entre las distintas áreas de la universidad.** En el año 2012 se produjo una mejoría en este aspecto, pasando en esta acción concreta de un 3,1 de media a un 3,27. Sin embargo, este año se ha producido un retroceso en este aspecto, hemos pasado del 3,27 al 3,09 y con casi un 25% de respuestas entre los valores inferiores. *Se propone realizar una programación de reuniones periódicas entre las áreas.*
- **Mejorar la difusión interna de las actividades de las distintas áreas de la universidad.** Tampoco en esa acción se ha percibido ningún cambio sustancial respecto al año anterior. Deben fortalecerse los mecanismos de comunicación interna y el papel de la página web y del Campus Virtual como herramientas de comunicación y de difusión de las actividades de las áreas. *Se propone establecer un protocolo de difusión de las actividades de las áreas a través de la herramienta de comunicación interna.*
- **Mantener el Plan de Formación para adecuarlo a las necesidades de los puestos de trabajo y para facilitar la participación del personal en sus actividades.** Este bloque ha permanecido igual por lo que no se ha producido ningún avance significativo. Hay que seguir insistiendo en reforzar el Plan de Formación, adecuándolo a las necesidades de los puestos de trabajo. *Se propone la realización de una encuesta de necesidades formativas del PAS*
- **Implicar al personal en la planificación estratégica de la universidad, los procesos de mejora y en la toma de decisiones.** Este año se ha producido un retroceso en este aspecto por lo que se deben fortalecer las acciones de sensibilización e implicación del personal en la planificación estratégica y en los procesos de mejora. *Se propone mantener los indicadores del Plan Estratégico en la evaluación del desempeño y difundir la situación del Plan Estratégico y de las acciones de mejora entre el personal.*
- **Establecer mecanismos de reconocimiento al personal.** Este aspecto también ha sufrido un retroceso. Es necesario difundir tanto el Plan de Innovación como el Modelo

de Evaluación del Desempeño como herramientas del reconocimiento del trabajo realizado, y establecer un mecanismo de reconocimiento al personal. *Se propone diseñar y poner en marcha un mecanismo de reconocimiento al personal.*

- **Mejorar la comunicación entre el Equipo de Gobierno y el personal de la universidad, estableciendo mecanismos fluidos de interrelación.** Este aspecto ha experimentado un cambio negativo por lo que es necesario que se busquen los mecanismos necesarios para hacer mucho más fluida la comunicación entre el Equipo de Gobierno y el personal de la universidad.
- **Mejorar la implicación del personal en la consecución de los objetivos institucionales a través de la comunicación y la participación.** Este ítem ha sufrido un pequeño retroceso en su valoración por lo que debe hacerse un esfuerzo mayor a la hora de la implicación del personal con los objetivos institucionales. *Se propone programar actividades en todos los Vicerrectorados para comunicar sus actividades al personal y mantener una presencia activa en la plataforma de comunicación interna.*

Por tanto el Plan de mejora que se plantea para el año 2014 es el siguiente:

Tabla 16. Plan de mejora

Acción de mejora	Responsable	Plazo
Establecimiento de un mecanismo de reuniones internas de las áreas	Responsables de área	Jun. 2014
Desarrollo de una programación de reuniones periódicas entre las áreas, coordinadas por la Gerencia	Gerencia	Jun. 2014
Se propone establecer un protocolo de difusión de las actividades de las áreas a través de la herramienta de comunicación interna.	Secretariado de Comunicación / Responsables de área	Jun. 2014
Se propone la realización de una encuesta de necesidades formativas del PAS	Gerencia	Jun. 2014
Mantenimiento y revisión de los indicadores del Plan Estratégico en la evaluación del desempeño	Gerencia	Dic. 2014
Realización de actividades de difusión de la situación del Plan Estratégico y de las acciones de mejora entre el personal.	Vicerrectorado de Planificación Estratégica	Dic. 2014
Diseñar y puesta en marcha un mecanismo de reconocimiento al personal.	Gerencia	Dic. 2014
Programación de acciones de difusión en todos los Vicerrectorados para comunicar sus actividades al personal y mantenimiento de una presencia activa en la plataforma de comunicación interna.	Secretariado de Comunicación / Equipo de Gobierno	Jun. 2014